

ชื่องานวิจัย	การศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการในระบบขนส่งในจังหวัดภูเก็ต พังงา กระบี่
ผู้เขียน	ศศ.ดร.กมลวรา สุวรรณพิมล และคณะ
หน่วยงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
ปี	2547

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของการให้บริการในระบบขนส่งในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และประสิทธิภาพของระบบการคมนาคมขนส่งของรถประจำทางและไม่ประจำทางที่ให้บริการในพื้นที่ของแต่ละจังหวัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ ในปี 2547 จำนวน 1,101 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้น ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย โดยใช้โปรแกรม SPSS

ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศมีระดับความพึงพอใจในระบบคมนาคมขนส่งประเภทรถประจำทางทุกด้านในระดับพอใช้ ในส่วนของรถไม่ประจำทางนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับพอใช้ แต่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจในระดับดี โดยนักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศใช้ปัจจัยในการเลือกระบบคมนาคมขนส่งแตกต่างกันสำหรับรถประจำทาง และใช้ปัจจัยอันดับแรกในด้านความสะดวกและง่ายในการเลือกระบบคมนาคมขนส่งประเภทไม่ประจำทางเหมือนกัน ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศต่างก็ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบคมนาคมขนส่งในด้านเดียวกัน ทั้ง 3 อันดับ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ของการบริการ ด้านราคาค่าโดยสาร และด้านสถานที่ให้บริการในการรอรับส่งผู้โดยสารตามลำดับ

### **Abstract**

This study of the efficiency of local transportation services in Phuket Phang-Nga and Krabi had the objectives to study tourists' satisfaction and to study the effectiveness of the local transportation system operating in each province. The sample totalled 1,101 tourists, including both Thai people and foreigners, who visited the provinces in 2004. The research instrument was questionnaire that was generated by the researcher. The collected data was analysed by SPSS statistics programs including accidental sampling, frequency, percentage and mean.

The findings of study show that Thai tourists and foreign tourists are fairly satisfied with transportation system in every area of service. Thai tourists are fairly satisfied with the operation of non-routed services, while foreign tourists are more satisfied. Both Thai and foreign tourists have the same criteria when choosing non-routed operations namely convenience and choice of mode of transport. Moreover, both Thai and foreign tourists would like adjustments to transportation system in three areas, including products, fares and bus stops and stations.